Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0974

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Datum uitspraak	19 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. Het visum van de consument was niet op tijd afgegeven waardoor de consument zijn reis heeft moeten annuleren. De consument is van mening dat de annuleringskosten moeten worden vergoed door de verzekeraar. De commissie oordeelt dat de consument niet aan de dekkingsvoorwaarde van artikel 2.7 van de voorwaarden heeft voldaan. De verzekeraar hoeft daarom de annuleringskosten niet te vergoeden. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een Doorlopende Reisverzekering met annuleringsdekking afgesloten. Op de verzekering zijn de voorwaarden ‘Verzekeringsvoorwaarden Doorlopende Reisverzekering model DRV-RV-52-212’ (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 De consument heeft op 16 juni 2022 zijn huwelijksreis geboekt naar de Verenigde Staten met als vertrekdatum 8 juli 2022.

2.3 Om de Verenigde Staten in te komen, kan via een ESTA-formulier op een verkorte wijze een inreisvergunning worden aangevraagd. Als de reiziger niet in aanmerking komt voor een ESTA-inreisvergunning, dan moet een visum worden aangevraagd via de ambassade of het consulaat van de Verenigde Staten. Heeft een reiziger een inreisvergunning aangevraagd via het ESTA-formulier, dan ontvangt hij binnen 72 uur uitsluitsel over het al dan niet toekennen van zijn vergunning.

2.4 De consument en zijn partner hebben beiden via een ESTA-formulier hun vergunning digitaal aangevraagd op 19 juni 2022. Bij de consument heeft zich een extra vak in het vragenformulier geopend. De consument heeft daar ingevuld dat hij voor werk in Jemen is geweest.

2.5 De consument heeft geen reactie gekregen op zijn vergunningsaanvraag via het ESTA-formulier. Daarop heeft de consument op 30 juni 2022 een aanvraag gedaan voor een visum via het consulaat. De wachttijd is daar zo lang gebleken dat de consument niet op tijd voor de reis zijn visum heeft gekregen.

2.6 De consument heeft de reis vervolgens geannuleerd en een claim ingediend bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de claim afgewezen.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert € 6.070,-. Dit zijn, afgerond op hele euro's, de annuleringskosten van de reis.

2.8 De consument vindt dat deze kosten vergoed moeten worden op grond van de annuleringsverzekering. Het standpunt van de verzekeraar is niet in lijn met de voorwaarden. De consument was ruim op tijd met het aanvragen van een inreisvergunning. Deze aanvraag is ook nooit afgewezen, maar blijven hangen in het systeem. De consument heeft nooit duidelijk kunnen krijgen waarom hij geen bericht heeft gekregen over waarom de aanvraag niet is goedgekeurd. De consument heeft vervolgens alles alsnog gedaan om zijn visum op tijd te krijgen. Zo heeft hij direct een aanvraag voor een 'normaal' visum ingediend bij het consulaat, maar de wachttijd was enkele maanden. De consument heeft zijn reis zeer zorgvuldig voorbereid. Aan deze situatie heeft hij niets kunnen doen.

2.9 De consument is eerder, nadat hij in Jemen is geweest, ook in de Verenigde Staten geweest. Toen was het geen probleem om via een ESTA-formulier een inreisvergunning te krijgen. De consument heeft geen reden gehad om aan te nemen dat dit nu niet opnieuw zou gebeuren. Hij heeft immers bij zijn vorige bezoek aan de Verenigde Staten bij de douanebeambte aangegeven dat hij voor een hulporganisatie werkte. Dit is destijds door de beambte ook aangegeven in het dossier.

Het verweer

2.10 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar op grond van de voorwaarden gehouden is de annuleringskosten aan de consument te vergoeden. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dit hieronder toe.

Was de consument op tijd met zijn aanvraag?

3.2 De vraag is of het feit dat de visumaanvraag niet op tijd binnen was buiten de schuld van de consument – zie voor deze dekkingsvoorwaarde artikel 2.7 van de voorwaarden – is geweest. De consument vindt van wel, de verzekeraar vindt dat de consument had moeten weten dat de vergunningsaanvraag zou worden geweigerd.

3.3 De procedure voor een inreisvergunning via het ESTA-formulier is een procedure die slechts onder voorwaarden gevolgd kan worden. Zo kan dit alleen in landen die onder het Visa Waiver Program vallen. Nederland valt hieronder. Daarnaast gelden andere voorwaarden waaronder dat de reiziger aangeeft waar hij eerder geweest is. Het is een feit van algemene bekendheid dat de Verenigde Staten strenge regels kent met betrekking tot reizen naar het land, met name als iemand in bepaalde landen in het Midden-Oosten is geweest. Dit wordt niet alleen aangegeven op de website waarop de inreisvergunning kan worden aangevraagd, maar ook op de website van de Nederlandse overheid en diverse reis- en boekingswebsites.

3.4 Uit de klacht blijkt dat de consument met deze regels bekend was, maar ervan uitging dat het mogelijk zou zijn om in te reizen, omdat dit eerder ook gebeurd is. Het staat echter de Verenigde Staten vrij om elke keer opnieuw een aanvraag te beoordelen. De consument heeft er niet op mogen vertrouwen dat omdat het eerder wel gelukt is de Verenigde Staten in te reizen, dat nu ook zou lukken. Het eerdere inreizen geeft in die zin geen garantie dat het de volgende keer ook goed zal gaan. Dit kan ook afgeleid worden uit het feit dat een inreisvergunning niet onbeperkt geldig is en dus op een gegeven moment opnieuw moet worden aangevraagd, zoals ook bij de consument het geval is geweest.

3.5 De consument heeft door het ESTA-formulier in te vullen in plaats van direct een aanvraag te doen bij het consulaat een risico genomen dat hij niet op tijd zijn visum zou hebben. Dit is een risico dat voor rekening van de consument komt. De commissie neemt daarbij in overweging dat er een zeer korte tijd heeft gezeten tussen het invullen van het ESTA-formulier en de datum van aanvang van de reis.

Deze tijd heeft geen ruimte gelaten voor mogelijke problemen met het aanvragen van de inreisvergunning. Een en ander brengt mee dat de consument niet aan de dekkingsvoorwaarde van artikel 2.7 van de voorwaarden heeft voldaan namelijk dat het niet tijdig beschikbaar zijn van het visum buiten de schuld van de verzekerde moet zijn.

Conclusie

3.6 De conclusie is dat de verzekeraar niet gehouden is de annuleringskosten te vergoeden. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktoberl 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Doorlopende Reisverzekering model DRV-RV-52-212

2. Annulering

(…)

2.7. Wanneer is schade verzekerd?

(…)

Een verzekerde krijgt onverwacht geen visum

- *Of de verzekerde krijgt zijn visum niet op tijd of zijn visum wordt ingetrokken.*
- *En de verzekerde kan er niets aan doen.*
    - *De verzekerde was wel op tijd met aanvragen.*

(…)